

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之二

# 交通银行洛阳分行营业部 开启智能机器人服务时代

**推荐理由**

刘女士:机器人,在人们的心目中往往是冰冷的现代科技产物。可是,与娇娇“亲密接触”后,完全颠覆了我的固有思维。她更像一位有亲和力,让人倍感温馨的邻家女孩。服务好,向来是交通银行洛阳分行的金牌口碑之一。这次又在河南省第一家引进机器人“娇娇”,让客户再次感受到了该行对服务的不懈追求。



“我叫娇娇,取款您可以到自助取款机办理,理财去旁边的沃德财富。”雪白的肤色,大大的眼睛,标准的国字脸,脖子上还系了一条交行业务特有的丝带。走进交通银行洛阳分行营业部,迎接客户的不是普通的大堂经理,而是智能机器人大堂经理——娇娇,这是河南金融系统引进的第一个智能机器人。她可以通过语言识别、触摸交互、肢体语言等方式开展迎宾、业务引导、业务查询等多种服务类型,为交通银行开启了机器人服务时代。 倪子 卢爱青 全权

## “智慧娇娇”多才多艺

在交通银行洛阳分行营业部内,一个身着白色“服装”的机器人在大堂中自在走动。当被问到有关银行业务的问题时,她会详细解答并进行引导。大大的眼睛,憨态可掬而又略显萌态的样子引来很多客户围观。

作为全国金融领域第一款真正“能听会说、能思考、会判断”的智能大堂经理机器人,娇娇整合了包括语音识别、语音合成、自然语言理解、图像、人脸和声纹识别等在内的多项人工智能技术,成为智能机器人现身真实世界,为客户提供专业金融服务的典型案例。

据了解,交行智能机器人“娇娇”现已承担了大堂经理的部分职责。有客户询

问它,“我要取钱,到哪儿取?”她马上回答说:“如果您取款金额在两万元以下,可直接到自助取款机办理。”娇娇起到了分流客户,节省客户办理时间的作用。

“实体智能机器人主要运用智能交互技术,交互准确率在95%以上。”据介绍,目前这台智能机器人具备学习体系、知识表示、语义理解、推理及上层应用的完整架构,并通过智能机器人的云服务平台,建立了较为完备的设置体系。并且,娇娇还有记忆功能,在搜索到一张人脸后,会智能识别是否曾经交流过,如果是熟悉的人,会主动上前打招呼,另外,在营业厅内听到熟悉的声音,她也会主动上前问候。

## 银行服务迎来“智能时代”

“娇娇是交行提升厅堂客户体验的一次探索和尝试,更是推进智能银行服务进程的重要篇章。”该负责人表示,未来,伴随着智能终端、远程柜员机(ITM)、产品领取机、智能打印机等设施在网点的陆续普及,智能银行将是继银行业电子银行后,将传统银行服务模式与新兴技术完美结合的又一创新,是金融服务进化的最新成果,也是互联网时代银行业发展的必然选择,将成为未来银行物理网点的主流形式。

该负责人坦言,过去,银行办理业务渠道单一,大多数发生在柜台,而现在,则分流到了ATM机,远程银行VTM,网上银行甚至是手机端。过去,在办理业务时要填上多个单子,现在不少银行实现了“无纸化”……在这个“体验先行”的时代,金融行业越来越重视服务,从解决排队难题到笑脸迎宾,再到智能体验,银行服务越来越细化和升级。交行也将在智能服务方面不断探索,为客户带来更好的体验。

## 银行快讯

### 工行线上自助质押贷款激活500亿元消费

今年以来,工商银行发挥互联网金融创新优势,通过在线办理个人金融资产质押贷款,有效“激活”客户未到期的金融资产,满足客户的消费需求。从年初至今,工商银行已累计发放个人金融资产自助质押贷款逾500亿元,余额达206亿元,较年初增长2.8倍,先后为超过30万的客户解决了购物、装修、婚庆、旅游休闲、教育培训、文化体育等消费资金需求。个人金融资产自助质押贷款是工商银行在传统个人质押贷款的基础上,运用互联网技术开发的一款纯线上个人贷款业务。 李欣

### 交行郑州新密支行帮客户追回误存资金

日前,一名客户来到交行郑州新密支行网点,拿着卡要求办理密码挂失。柜员工作人员发现这张卡并不是魏先生本人的。魏先生着急地说自己刚在ATM机上存了14000元。经过认真查询与核实,确认该卡不是魏先生的。当班主管随即帮客户报警。110报案中心的警员来到网点后,当班主管随即安排两名柜员随警察及魏先生一起去找卡主。经过两个小时,终于找到卡主,说明情况后,卡主表示愿意来网点进行后续处理。魏先生如愿拿到了误存的14000元,对新密支行的贴心服务也给予了高度评价。 全权

### 中信银行力争设立首家信用卡子公司

日前,中信银行的信用卡子公司化改制已获得董事会批准,目前正等待监管部门批复。作为首家提出信用卡业务子公司化改革申请的商业银行,中信银行如果顺利获得监管批准,将成为银监会鼓励商业银行对成熟的业务模块进行公司化改制的第一个成功案例。中信银行一直积极推进“互联网+”与跨界联结,此前已携手百度、阿里巴巴、腾讯、小米、顺丰等合作伙伴开展一系列互联网金融创新。 夏晴月

### 光大银行信用卡实现当天领卡

近日,光大银行推出“网络申请,当天领卡”创新发卡业务。从填写申请、授信审批到最后的领取卡片,实现全流程最快1天内完成。2015年,光大银行在“提升客户体验度”方面下足了工夫,继年初推出全新的信用卡网络申请之后,再次优化网络办卡申请流程,重新对信用卡申请信息页面进行了改版。改版后,申请人从填写信用卡申请信息到提交申请平均仅需花费3分钟,有效节约了申请人的时间。传统的信用卡申请渠道存在填写信息多、审批周期长等问题,而现在客户可以通过光大信用卡手机APP客户端、光大银行信用卡官方网站,以及微信二维码等众多方式完成自助申请,全流程相比传统办卡渠道可平均缩短2-3天。 胡凯艳

奔跑吧,银行

网点热线:

0379-63272106

网点地址:

洛阳市开元大道226号

### 体验指数

大堂环境 ★★★★★  
自助设备区 ★★★★★  
增值硬件 ★★★★★  
业务服务 ★★★★★  
微笑服务 ★★★★★  
专属服务 ★★★★★

交通银行  
洛阳分行  
营业部

市府东街

开元大道

## 行业动态

### 中国互联网金融领袖峰会在郑召开



8月29日,中国互联网金融领袖峰会在郑州召开。此次大会由人人投和豫企五百会主办,众筹研究院和众筹家联合举办,建业海马九如府独家协办。大会邀请了上海交通大学金融研究所所长罗明雄、大家投CEO李群

林、云筹CEO谢宏中、众筹工场CEO张迅诚、人人投CEO郑林、财富传媒董事长宋非凡等互联网金融行业大佬,围绕互联网金融创新思维、诚信体系、交易数据、资本与众筹、股权众筹机遇与发展等议题展开了深入探讨和研究。

人人投河南公司CEO王攀简要分析了股权众筹行业的发展趋势,及人人投在河南市场的发展情况和取得的成绩。他表示,人人投自2014年8月份进驻河南市场以来,已经成功操作15个项目,融资金额达2000余万元,全省注册会员量达5万余人,为促进河南省内中小实体经济的发展和民间闲散

资金的有益流动起到了积极推动作用。此外,人人投和豫企五百会正式启动战略合作,共同服务河南实体经济。

据了解,此次会议是人人投推动股权众筹市场发展和普惠金融理念普及的重要里程碑。作为国内首家服务于实体店铺开分店的股权众筹平台,人人投旨在为融资方和投资人搭建一个公平、透明、安全、高效的互联网金融服务平台,帮助融资方快速融资开分店,帮助投资人找到优质项目。凭借着独特的商业模式,人人投迅速发展,已成为国内股权众筹平台的标杆。 倪子 杨长生

### 郑州银行连续6年入围世界银行1000强

近日,英国《银行家》杂志公布了最新一期“世界银行1000强”排行榜。郑州银行连续第6年入围榜单且两项关键排名在去年双双进入前500强后再次有大幅飙升,一级资本全球排名第440位,较上年度第480位提升了40位,资产规模全球排名第376位,较上年第442位提升了66位。据了解,英国《银行家》是全球知名的银行金融业杂志之一,每年根据不同国家和地区银行的核心资本、盈利能力及同业竞争表现等进行系统分析,发布世界银行1000强排名。这项排名已成为衡量全球银行业综合实力的重要标尺,在金融业内具有极高的权威性。 刘兆赞